

C.O.F. Burgos

CENTRO DIOCESANO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR



2006 – 2009

ESTUDIO DE RESULTADOS



C.O.F. Burgos
CENTRO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

ÍNDICE

- 1. JUSTIFICACIÓN**
- 2. ÁMBITO DEL ESTUDIO**
- 3. PROCEDIMIENTO**
- 4. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**
- 5. MUESTRA**
- 6. RESULTADOS**
- 7. CONCLUSIONES**
- 8. ANEXO (Cuestionario de seguimiento)**



1. JUSTIFICACIÓN

Presentamos en este trabajo el Estudio de Resultados realizada en el Área de Intervención del Centro de Orientación Familiar de Burgos. Recopilamos en él los estudios llevados a cabo en fases anteriores, entre los años 2006 y 2009.

Una de las labores importantes que teníamos pendiente hasta ese año 2006 en esta área de trabajo, era el seguimiento y la evaluación de los casos, de las familias atendidas en el C.O.F.

Se aprovechó la contratación que se realizó entonces, a tiempo parcial, de un Psicólogo especializado en Terapia Familiar.

El objetivo de comenzar estos estudios de resultados es el de ir mejorando la calidad de nuestro servicio a las familias: evaluando el grado de satisfacción y eficacia que nuestra intervención producía; Así como consiguiendo detectar los puntos débiles y fuertes que los usuarios del COF Burgos perciben, para lograr de esta manera la mejora continua del servicio.

2. ÁMBITO DEL ESTUDIO

Las dos áreas en las que se estructura el trabajo desarrollado desde el Centro de Orientación Familiar son:

- Área de Formación – Prevención
- Área de Intervención

El ámbito de esta Investigación de Resultados se lleva a cabo en el **Área de Intervención**. Se trata del área encargada de trabajar con la familia cuando ésta se pone en contacto con el *COF-Burgos* para pedir ayuda ante dificultades concretas por las que está atravesando.

El **protocolo de actuación** que se lleva a cabo cuando la familia se pone en contacto con el COF para solicitar una ayuda es el siguiente:

La *demanda* es recibida en primer lugar por alguna persona del equipo de acogida quien se pone en contacto, según la disponibilidad, con un Orientador Familiar que atenderá a la familia.



Es el Orientador Familiar quien comenzará a intervenir con ella. El equipo de orientadores está compuesto por personas de una formación y experiencia muy diversa.

Si lo considerase oportuno el orientador el caso se podrá derivar, en un momento dado, a un especialista. Estos profesionales son fundamentalmente, como refleja los datos publicados en las memorias, los psicólogos - terapeutas familiares. Y, en menor medida, los abogados, los psicopedagogos y otros profesionales.

Los datos obtenidos en este estudio de resultados sobre la satisfacción y eficacia del servicio recibido, se refieren fundamentalmente a la intervención llevada a cabo por el profesional (orientador o especialista) que trabajó con el caso.

Según los datos obtenidos en la memoria de diez años, 1999 – 2009, los orientadores han atendido la mitad de los casos sin la necesidad de la intervención de especialistas. Los psicólogos han intervenido en un cuarenta y un por ciento de los casos, el resto de especialistas en un nueve por ciento.

3. PROCEDIMIENTO

Los seguimientos han sido realizados a través de un cuestionario telefónico. Las llamadas fueron efectuadas por especialistas entrenados para este fin.

Los profesionales que pasaron el seguimiento no habían intervenido en el caso con el que se pusieron en contacto, para evitar la influencia que esto pudiera tener en la recogida de la información.

Se utilizaron las notas que existían en los expedientes para obtener la información necesaria de cada familia.

Durante tres años consecutivos se han ido realizando diferentes fases de este Estudio de Resultados, hasta llegar en este trabajo a una muestra actualmente de 100 familias: 27 en 2006, 31 en 2007 y 42 en la concluida en 2009.

Se han incluido en el estudio aquellas familias con las que se ha podido contactar durante los periodos que, entre Marzo de 2006 y Enero de 2009, se reservaron para esta labor.



4. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

El cuestionario de seguimiento utilizado para llevar a cabo la investigación se puede consultar en el anexo.

Este instrumento ha sido adaptado del que se creó en la Universidad Pontificia de Salamanca dentro de la investigación de resultados realizada en el Master de Formación de Terapeutas Sistémicos: “*Un estudio sobre el proceso y el resultado de la terapia familiar breve*” Beyebach, M., Arribas, F. J., Sánchez, M., Herrero, M., Rodríguez Morejón, A. (1997)

Fue presentado en el III Congreso Europeo de Terapia Familiar. Barcelona, 2 de Octubre de 1997. Y publicada posteriormente en *Temas de Psicología*, 1998 (Salamanca: Publicaciones de la Universidad Pontificia) pags. 235-266.

En este estudio participó el Psicólogo Terapeuta Familiar que ha dirigido el presente estudio.

5. MUESTRA

La población de la que se ha extraído la muestra han sido familias atendidas en el Área de Intervención del Centro de Orientación Familiar de Burgos.

El tiempo transcurrido entre la última entrevista y el seguimiento resulta variable, oscilando entre ocho meses (tiempo mínimo) y veinte meses (tiempo máximo) Aunque con la mayoría de las familias se contactó en torno al año posterior a la última entrevista realizada.

Se pretende con esto asegurarnos que los cambios que se consiguieron durante la intervención, de haberlos, persistan en el tiempo. Y a la vez reducir el riesgo de que la información obtenida esté sesgada por la lejanía en el tiempo.

De aquí se eliminaron los que requirieron menos de dos entrevistas (entendiendo que podrían ser abandono prematuro) y los que no tenían teléfono recogido en el expediente.

Los casos que cumplían estas primeras condiciones eran ciento treinta y dos en total.



El contacto fue telefónico. Algunos de los teléfonos que teníamos en los expedientes eran inexactos o ya no correspondían con las personas que se atendieron.

El total de las familias con los que finalmente se pudo hablar fueron ciento dos. Sólo dos personas rehusaron contestar el cuestionario.

La muestra consta consiguientemente de **cien casos**.

Han sido diversos los problemas **motivo de consulta**. Las demandas de las familias que solicitaron ayuda por situaciones en los que se requirió una intervención desde le COF, fueron los siguientes, como reflejan los datos de la memoria de 1999 – 2009:

Problemas familiares.....	33 %
Problemas de pareja.....	46 %
Problemas relacionados con la separación o divorcio.....	12 %
Personal.....	10 %

6. RESULTADOS

Desglosaremos los resultados a través de las respuestas obtenidas en cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario.

6.1. Pregunta general

Comienza el cuestionario con una pregunta abierta:

– “¿Cómo están ahora las cosas respecto de lo que les trajo a consulta?”

Es una pregunta muy general que no aporta datos cuantitativos pero permite una primera aproximación e introduce las siguientes cuestiones.

A modo de fotografía, algunas de las respuestas más significativas fueron:

- *Muy bien, la situación ha mejorado.*
- *Parece que se ha solucionado el problema.*
- *Igual o parecido.*



- *Estamos unidos como una piña, nos damos apoyo moral.*
- *Regular, con altos y bajos.*
- *En su momento mejoró pero las cosas ahora están igual.*
- *Ha mejorado por ella misma*
- *Hemos tenido días, ahora parece que está mejor.*
- *Bien, mucho mejor. El problema ya pasó.*
- *Bien, hemos retomado la relación.*

Las respuestas dadas en esta pregunta se concretan más claramente en la siguiente.

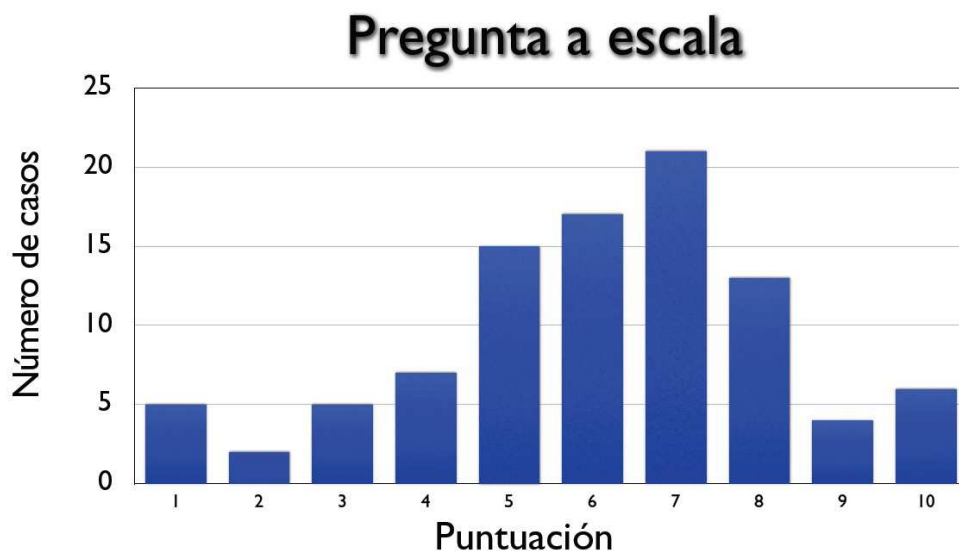
6.2. Pregunta escala

La siguiente pregunta es cerrada:

– “¿Cómo están ahora las cosas en una escala del 1 al 10 (donde 1 sería el momento en que los problemas que le trajeron al COF estuvieron peor, y 10 sería que estos problemas ya están totalmente resueltos)?”

Estas respuestas sí nos permiten recoger datos cuantitativos.

El objeto que estamos evaluando (el nivel de sufrimiento o de satisfacción) es claramente subjetivo, algo personal e íntimo. Se trata por lo tanto de la forma más eficaz de recoger datos sobre la situación que las familias están viviendo.





La media ha sido de **6,1**.

Observamos que el **76% de los casos se sitúan en un cinco o más**, dato en consonancia con lo obtenido en la siguiente pregunta.

Si excluimos los cuestionarios que han puntuado por debajo del cinco, que no les hemos sido útiles, la media llega a una décima por debajo del **7**.

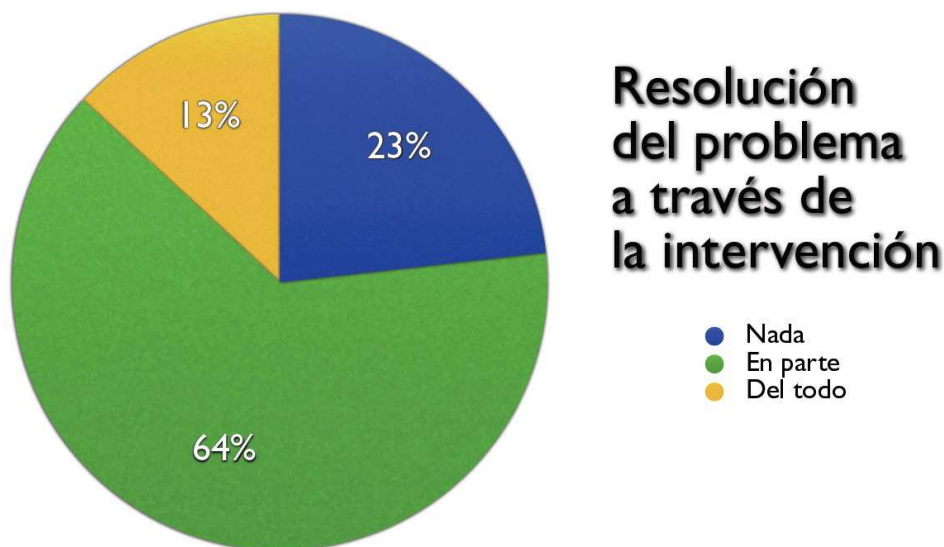
Esta media se acerca mucho al nivel de satisfacción general de la mayoría de la población.

6.3. Resolución del problema durante la intervención

Esta pregunta se formula de la siguiente manera:

– **“¿Se resolvió el problema durante las entrevistas que tuvo en el COF?”**

Tiene tres opciones de respuesta: “del todo”, “en parte” o “nada”.



El **77%** de las familias atendidas considera que sus problemas **se resolvieron en todo o en parte** durante la intervención que se llevó a cabo en el COF.



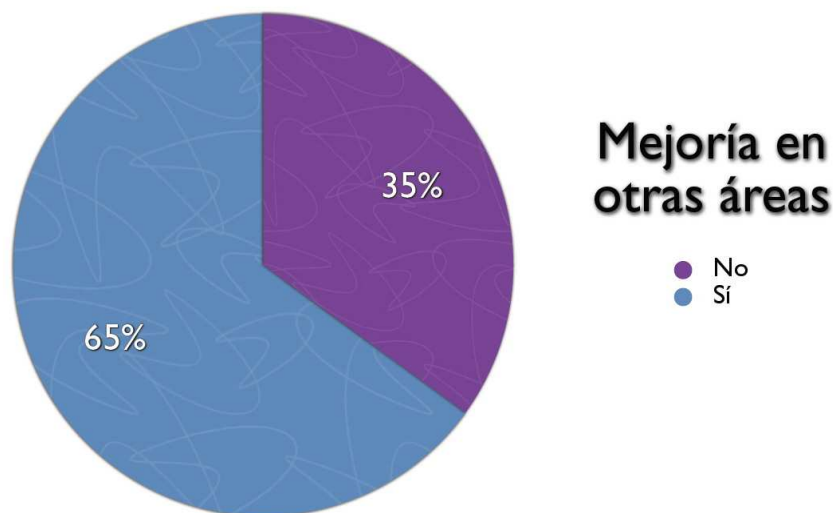
6.4. Mejoría en otras áreas.

Esta pregunta pretende explorar si la mejoría obtenida a través de la intervención se ha generalizado después de la atención recibida en el Centro de Orientación Familiar.

La formulación es:

– “**¿Hubo mejorías en otras áreas?**”

Si las hubo – “**¿Cuáles?**”



De las personas que contestaron a esta pregunta (en algunos casos no era pertinente) el 65 % respondió sí.

Estas son algunas de las respuestas más relevantes al preguntarles cuáles fueron:

- *En la comunicación.*
- *En el trabajo.*
- *Personalmente.*
- *En la relación con los hijos.*
- *Más madura, estabilidad.*
- *Me ha cambiado la vida bastante.*
- *Forma de enfrentarme al problema.*
- *En la autoestima, la fuerza y la seguridad.*
- *Más relajada, más tranquila.*
- *Su forma de ser.*
- *Con la familia suya*



6.5. Utilidad del servicio.

La pregunta es:

– ***“En general, las consultas en el Centro de Orientación Familiar fueron: nada útiles, algo útiles o muy útiles”***

Y tiene tres opciones de respuesta: *“Nada útiles”, “Algo útiles”* o *“Muy útiles”*.



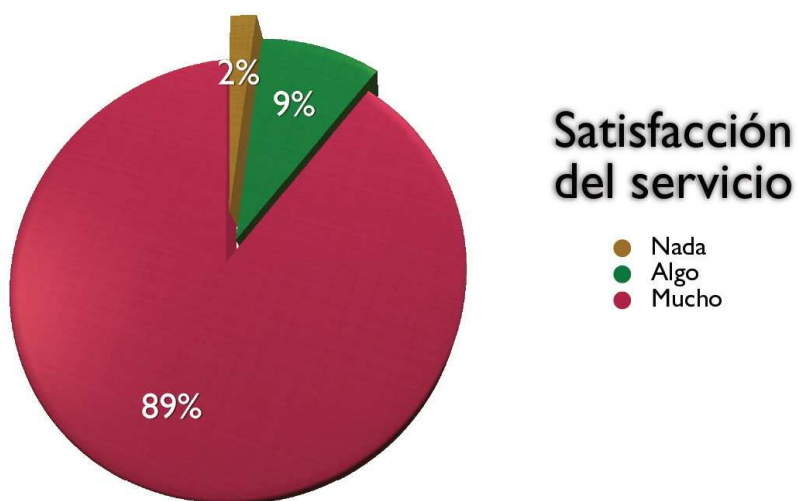
El **93 %** de los casos manifestaron que la intervención en el Centro de Orientación Familiar fue **útil o muy útil**.

6.6. Atención recibida

La pregunta formulada es:

– ***“¿Está usted satisfecho con la atención recibida?”***

Y las alternativas de respuesta fueron: *“Nada”, “Algo”* o *“Mucho”*

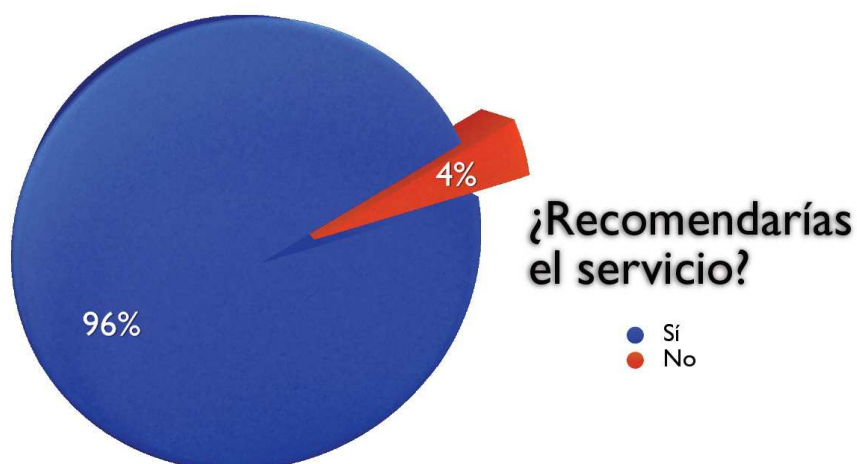


El **98 %** de las familias dijeron estar **muy satisfechas o algo satisfechas** con la atención recibida, frente a tan sólo dos personas que afirmaron que no estaban satisfechas.

6.7. Si recomendaría el servicio

La última pregunta cerrada era:

– “*¿Recomendaría usted el servicio a algún conocido que tuviera un problema similar?*”





Casi la totalidad de familias encuestadas **respondieron afirmativamente** a esta pregunta. Tan sólo tres contestaron negativamente.

6.8. Cosas, útiles o no, que recuerdan y otros comentarios

Con las tres últimas preguntas abiertas se buscaban sugerencias concretas para mejorar el servicio desde el Centro de Orientación Familiar.

6.8.1. – ¿Qué cosas de las entrevistas recuerda que le resultaron útiles o que le gustaran?

Trascribimos algunas de las respuestas más significativas que las distintas personas respondieron:

- *La manera de hacerme pensar.*
- *Me hizo verme como soy y las cosas que tenía que cambiar.*
- *Sentirme comprendida y ayudarme a comprender.*
- *Ver opiniones externas y ver mis errores.*
- *El tiempo dedicado y su actitud de escucha y paciencia.*
- *Intentar buscar soluciones en vez de juzgarme.*
- *Te ayudan a ver las cosas positivas que ya estás haciendo pero no ves.*
- *Enfocar el tema desde otros puntos de vista.*
- *La escucha, disposición para ayudar y pautas*
- *Hablar de las cosas positivas.*
- *Escuchar, intermediación, cariño, comprensión y delicadeza.*
- *Las explicaciones, los ejemplos.*
- *Cambiar la visión de las cosas.*
- *El cariño, la acogida.*
- *Prontitud.*
- *Que hubiera dos personas, me pareció más objetivo.*
- *Bibliografía, resolución de pareja, juegos*
- *Posición del terapeuta, acompañar, escuchar, optimismo, potenciar los recursos.*
- *Amabilidad, cariño y confidencialidad*
- *Posibilidad de hablar abiertamente*
- *Escucha y profesionalidad*



6.8.2. – ¿Qué cosas de las entrevistas no le parecieron útiles o no le gustaron?

La mayoría, en torno a dos tercios, dijeron que todo les pareció bien o que no recordaban ninguna.

Del resto transcribimos algunas más significativas:

- *Al principio yo estaba un poco desorientada. Ser más intensivo*
- *No llegué a aplicarlo con mi pareja, es subjetivo. Llegué muy tarde.*
- *Cuando pidieron ir a mi mujer, era un tema personal.*
- *Quisiera haber tenido más posibilidad de entrevistas conjuntas con mi marido.*
- *Que se metían mucho en la intimidad de la gente.*
- *Lo que trabajamos no me aportó nada nuevo.*
- *Me dieron un enfoque muy distinto al mío.*

6.8.3. – ¿Hay algún otro comentario o sugerencia para mejorar el servicio que desee hacer?

La mayor parte de las personas que se entrevistó dijeron cosas como “No se me ocurre nada” o “todo está bien”.

Tan sólo un tercio comentó algo en esta pregunta. Lo más relevante fue:

- *Quizás nos hubiera venido bien habernos juntados a otras parejas que estuvieran en situaciones similares.*
- *Haber podido tener más sesiones.*
- *Hacer más acogedora la sala.*
- *Que se pueda distribuir más propaganda para que la información del servicio llegue a más personas.*
- *Agradecer lo mucho que me ha servido. Mayor seguimiento.*
- *Es una pena que no lo utilice más gente con lo bien que funciona.*
- *Más focalizado, más concreto en el problema.*
- *Más centros y más cercanos.*



7. CONCLUSIONES

Comenzamos estas conclusiones finales diciendo que **las limitaciones de este estudio son varias**, de hecho su pretensión es reducida: tener un acercamiento de la eficacia de este servicio, que cumple ya una década de funcionamiento como una organización especializada, así como la mejora de nuestro trabajo, basándonos en la información obtenida de las familias usuarias.

Una de estas limitaciones es el sesgo, debido al *efecto de la demanda*, que en este tipo de investigaciones se suele dar, los entrevistados tienden a dar respuestas positivas como fruto de la deseabilidad social.

Otra limitación de este estudio es el aún escaso número de la muestra que no permite elevar los datos a generalizaciones.

Y, como última limitación que queremos destacar, esta la diversidad de modelos de intervención desde los que estamos trabajando y, por lo tanto, evaluamos en este estudio: en el Centro de Orientación Familiar somos varios los profesionales que colaboramos, cada uno con una formación y una forma de trabajo muy distinto.

Aún así **nos ayuda a tener una panorámica general de los resultados del trabajo realizado** en el Centro de Orientación Familiar, máxime habiendo llevado a cabo este estudio durante tres años consecutivos.

También observar que no hay diferencias significativas entre los datos recogidos durante las tres fases en que se ha realizado este estudio.

Las conclusiones de esta visión general sobre el trabajo realizado en el Área de Intervención del COF Burgos son positivas: **podemos afirmar con los datos de este estudio que el servicio está cumpliendo su función,**



siendo útil para un buen número de matrimonios y familias que atraviesan serias dificultades.

Bien es verdad que también hay familias a las que no se logra ayudar: en psicoterapia las investigaciones realizadas desde los distintos modelos de intervención, coinciden en que hay entre un 25 – 30 % de casos a las que la terapia no resuelve sus problemas, frente al 70 – 75 % en el que la intervención resuelve sus problemas del todo o en parte.

A esto hemos de añadir que, también en estas investigaciones, aparece una tendencia que hace a que haya más probabilidad de éxito en las quejas caracterizadas como “personales” que en los problemas “relacionales”, que, como obviamente, son los que mayoritariamente atendemos en el Centro de Orientación Familiar de Burgos.

Por último creemos que el compromiso de realizar esta investigación de resultados con una periodicidad anual, **nos permite ir mejorando en nuestro servicio y eliminando algunos de los sesgos de esta investigación**, al irse consiguiendo una muestra cada vez mayor.

AUTORES DEL PRESENTE TRABAJO

- **María Dolores Bernal Bermell** (Trabajadora Social)
- **Cristina Bartolomé Palacios** (Psicopedagoga)
- **Estrella Hernando Carrillo** (Psicóloga)
- **Francisco Javier Arribas Miguel** (Psicólogo)

ANEXO

Cuestionario de seguimiento

Estimado/a

Nos ponemos en contacto con usted para invitarle a participar en la investigación que estamos realizando desde el Centro de Orientación Familiar de Burgos para conocer los resultados del trabajo realizado.

El objetivo no es otro que mejorar lo más posible en nuestra tarea, para poder ayudar de forma más eficaz a las personas que solicitan ayuda.

Le pedimos que conteste a estas preguntas que nos llevarán unos quince minutos como máximo.

La información, por supuesto, es confidencial.

Queremos de antemano agradecerle, no sólo la confianza que tuvo al solicitar la ayuda de este servicio, sino también ahora al colaborar con él, contribuyendo a mejorar nuestro trabajo con otras personas.

-
1. ¿Cómo están ahora las cosas respecto de lo que le(s) trajo a consulta?
 2. ¿Cómo están ahora las cosas en una escala del 1 al 10 (donde 1 sería el momento en que los problemas que le trajeron al COF estuvieron peor, y 10 sería que estos problemas ya están totalmente resueltos)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



C.O.F. Burgos
CENTRO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

ANEXO

3. ¿Se resolvió el problema durante las entrevistas que tuvo en el COF?

- del todo - en parte - nada

4. ¿Hubo mejorías en otras áreas?

- Sí - no

(si las hubo) ¿cuáles?

5. En general, las consultas en el Centro de Orientación Familiar fueron

- nada útiles - algo útiles - muy útiles

6. ¿Está usted satisfecho con la atención recibida?

- nada - algo - mucho

7. ¿Recomendaría usted el servicio a algún conocido que tuviera un problema similar?

- sí - no

8. ¿Qué cosas de las entrevistas recuerda que le resultaron útiles o que le gustaran?

9. ¿Qué cosas de las entrevistas no le parecieron útiles o no le gustaron?

10. ¿Hay algún otro comentario o sugerencia para mejorar el servicio que desee hacer?

